

RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Olivier Epars - Les citoyens de la Tour-de-Peilz dorment-ils plus longtemps que les autres ?

Quelle ne fut pas ma surprise, ce matin, de me trouver devant porte close à ma poste de la Tour-de-Peilz, à 8 h 20. La vérification de l'horaire affiché sur la porte me montrait qu'il a changé et qu'elle ne s'ouvre plus qu'à 9 heures. Confirmation m'a été donnée de ce changement par l'employée, fort désolée, 45 minutes plus tard. Je trouve ce genre de situation fort regrettable, au regard par exemple des entrepreneurs et des indépendants pour qui la première heure du matin peut être intéressante pour effectuer des démarches au guichet. Arrivé vers 9 h 10, j'ai dû attendre une dizaine minutes pour pouvoir passer au guichet, ce qui, me semble-t-il, est bien assez pour une cité de près de 11'000 habitants. J'ai l'honneur de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

1. *Le Conseil d'Etat est-il au courant de restrictions d'horaire pareilles dans d'autres villes ou bourgs de ce canton ?*
2. *Pour effectuer ce genre de modification, La Poste a-t-elle fait une étude qui montrerait que cette première heure n'est pas assez rentable ?*
3. *Le Conseil d'Etat est-il au courant de programmes de restriction d'horaire à venir, du même type, ou de fermetures de bureaux ?*
4. *Que compte faire le Conseil d'Etat pour éviter ce genre de restriction d'horaire ?*

D'avance, je remercie le Conseil d'Etat pour ses réponses. *Ne souhaite pas développer.* (Signé) Olivier Epars

En préambule, le Conseil d'Etat rappelle l'attention particulière qu'il porte au suivi de l'évolution de la Poste, tant cette dernière représente un acteur important et quotidien dans la vie des citoyens et des entreprises établis sur sol vaudois. La Poste est par ailleurs un employeur d'importance dans le canton. Le Conseil d'Etat, - notamment par le biais du Département de l'économie et du sport (DECS) – entretient ainsi des contacts réguliers avec celle-ci, tout en relevant qu'il ne dispose ni de participation financière, ni de participation personnelle dans cette entreprise, lui permettant d'intervenir directement dans la gestion opérationnelle de la Poste. En revanche, considérant que les services fournis par la Poste constituent une condition-cadre essentielle au bon fonctionnement de la société et aux échanges entre individus, entreprises et collectivités publiques, le Gouvernement suit attentivement la stratégie déployée par les organes compétents de la Poste afin d'en anticiper et d'en évaluer les conséquences sur le terrain. Le Conseil d'Etat est actuellement régulièrement interpellé par le Grand Conseil ou directement par la population dans le cadre de pétitions sur l'évolution, parfois rapide, du réseau des offices de poste ou sur des modalités plus opérationnelles, comme en l'occurrence ici sur des questions d'horaire d'ouverture. En toile de fond de ces problématiques, il convient de rappeler la profonde mutation que subit depuis une vingtaine d'années le secteur de l'acheminement postal. Ainsi, les habitudes des clients de la Poste changent : les guichets postaux

enregistrent d'importantes diminutions des chiffres d'affaires dans leur activité de base. Selon les données qui ont été fournies par la Poste, entre 2000 et 2012, la baisse des volumes a atteint 63 % pour les lettres, 47 % pour les colis et 30 % pour les versements. Parmi les causes de cette évolution, il convient notamment de mentionner la communication électronique, l'augmentation de la mobilité des personnes ainsi que la concurrence sur le marché postal. Force est de relever que cette évolution se poursuivra et requiert dès lors de la part de la Poste de s'y adapter par de nouveaux modèles d'affaires, tout en respectant la mission de service public/service universel que lui confère la loi. A cet égard, la Loi sur la poste et le Conseil fédéral posent des conditions très claires : la Poste doit exploiter un réseau d'offices de poste et d'agences postales couvrant l'ensemble du territoire et, simultanément, améliorer encore son orientation clientèle et sa rentabilité. Ainsi, la Suisse bénéficie aujourd'hui toujours de l'un des réseaux de vente les plus denses en comparaison internationale. Dans tous les changements et les réformes que l'entreprise entreprend, celle-ci consulte ses principaux partenaires, en particulier les autorités exécutives des communes lorsqu'il est question du réseau postal. Il convient de rappeler à ce stade que les communes et les villes ont toujours la possibilité de recourir à PostCom lorsqu'il n'est pas possible de trouver un accord avec la Poste concernant la suppression, la transformation ou le déplacement d'un office de poste ou d'une agence postale. La Commission de la poste (PostCom) est l'autorité de régulation indépendante du marché postal ; elle a été instituée le 1er octobre 2012 par la nouvelle loi sur la poste. L'établissement des horaires d'ouverture ne fait pas l'objet d'une procédure particulière. Ceux-ci sont établis par la Poste en fonction des fréquentations des offices. Ils sont adaptés de cas en cas. Ces prémisses étant posées, le Conseil d'Etat répond comme suit aux questions qui lui sont adressées :

Le Conseil d'Etat est-il au courant de restrictions d'horaire pareilles dans d'autres villes ou bourgs de ce canton ? Les horaires d'ouverture des guichets postaux sont fixés de cas en cas. Même s'ils respectent souvent un horaire 08-12 et 13.30-18 ou analogue, plusieurs offices ont des horaires adaptés à la situation locale. Les offices de Lutry et de la Riponne ouvrent par exemple aussi à 9h.

Pour effectuer ce genre de modification, La Poste a-t-elle fait une étude qui montrerait que cette première heure n'est pas assez rentable ? Selon les informations données par la Poste, cette étude a été menée dans le cas de la Tour-de-Peilz, de la même manière qu'elle l'est pour tous les offices de postes. Elle est résumée ci-dessous :

Considérations générales : Les habitudes et modes de vie des clients évoluent. Les SMS, e-mails et les prestations bancaires en ligne supplantent les services postaux traditionnels. Par conséquent, les personnes qui déposent leurs lettres et colis ou effectuent leurs paiements au guichet postal sont de moins en moins nombreuses, à La Tour-de-Peilz, comme ailleurs. Pour couvrir ses coûts et conformément aux objectifs stratégiques du Conseil fédéral, la Poste doit offrir des prestations de qualité, mais générer une croissance rentable et renforcer sa rentabilité grâce à des améliorations de son efficacité. C'est la raison pour laquelle la Poste doit continuellement adapter son réseau d'offices. Dans ce cadre, les horaires d'ouverture des offices sont également régulièrement analysés en fonction de leur fréquentation. Le cas échéant ils sont adaptés en fonction des résultats de ces études.

Considérations particulières : A La Tour-de-Peilz, la Poste a pris la décision de retarder d'une heure l'ouverture de l'office après avoir analysé en détail la fréquentation matinale. Or celle-ci est très faible durant la tranche horaire de 8h-9h. Durant cette tranche horaire, 80% des transactions sont des clients des cases postales venant chercher leurs envois avisés. Pour ces clients (entrepreneurs, indépendants, etc.), la Poste a d'ailleurs prolongé d'une heure (jusqu'à 9 h) l'horaire du guichet situé dans le local des cases postales, local ouvert dès 7h.30, et desservi par du personnel. La modification d'horaires a eu lieu le 10 juin 2014. A ce jour, aucune réclamation émanant de clients n'a été enregistrée par la Poste et ce nouvel horaire semble être accepté, aux dires de la Poste, par la grande majorité des clients de La Tour-de-Peilz. Afin d'être exhaustif, il convient de signaler que la Municipalité de La Tour-de-Peilz a formellement demandé à la Poste, en date du 9 septembre 2014, de revenir sur sa décision, ce que cette dernière a refusé. Le 29 octobre 2014,

une communication municipale a été adressée au Conseil communal prenant acte avec regret de cette décision et rappelant l'annonce de la prolongation d'une heure au guichet des cases postales.

Le Conseil d'Etat est-il au courant de programmes de restriction d'horaire à venir, du même type, ou de fermetures de bureaux ? La nouvelle Loi sur l'organisation de la Poste a introduit un nouveau processus d'information lors de l'ouverture de discussions avec les communes concernant l'avenir de leur office de poste. Le canton est informé de ces discussions une fois la première rencontre tenue (de fait, lorsque le procès-verbal de la rencontre a été validé par les deux parties). Toujours selon la nouvelle Loi sur l'organisation de la Poste, les résultats des discussions entre la Poste et les communes sont transmis par écrit au canton en bloc, une fois par année en fin d'année civile. Dans la pratique, la Poste a pris l'habitude, sinon l'engagement, d'informer le Conseil d'Etat sur les modifications en cours dans le Canton de Vaud lors de sa visite annuelle à Lausanne, conduite par un membre de la Direction générale de la Poste. Ces rencontres ont généralement lieu en automne. Ces discussions concernent principalement la transformation des offices de poste en agences postales ou en service à domicile ainsi que des sujets plus transversaux (évolution du trafic postal, ...). En principe, elles ne concernent pas les changements d'horaires qui relèvent uniquement de la compétence organisationnelle de la Poste. Ainsi, il n'existe pas de programme défini pour l'ensemble du territoire suisse. L'environnement dans lequel évolue la Poste se transforme rapidement, dans tous les secteurs. Le développement du réseau d'offices de poste et d'agences postales reste donc une tâche permanente et ne permet pas de donner de garanties définitives quant à l'avenir d'un office de poste. Il en va de même pour les horaires. Il n'est pas exclu que la Poste continue d'adapter les horaires de certains offices au cas par cas.

Que compte faire le Conseil d'Etat pour éviter ce genre de restriction d'horaire ? Comme mentionné plus haut, se déterminer sur ce genre de restrictions d'horaires n'est pas de la compétence du Conseil d'Etat : fixer les horaires d'ouverture des offices de poste relève des compétences opérationnelles de la Poste. L'ordonnance sur la Poste indique que "la Poste fixe les heures d'ouverture en fonction des besoins d'utilisation locaux spécifiques de la population et de l'économie" (art. 33 al. 3). Dans le cas de La Tour-de-Peilz, la Poste a procédé aux analyses de fréquentation nécessaires. La Poste prend toutefois toujours contact avec les autorités de la commune concernée pour les informer des changements à venir. Dans le cas précis de La Tour-de-Peilz, la Poste a informé le greffe de la commune de son intention de retarder d'une heure l'ouverture de l'office de poste un mois avant la mise en place de la mesure, soit début mai 2014. A nouveau et afin d'être exhaustif, il convient de souligner que la commune a indiqué à la Poste, sans contester la réception du courrier mentionné, qu'elle regrettait les modalités d'information très ordinaires avec lesquelles cette information lui est parvenue. Il s'agit là vraisemblablement d'un point où la qualité de la communication entre la Poste et les communes pourrait être améliorée. Le 9 septembre 2014, la Poste a rencontré les autorités communales et convié le syndic de la Tour-de-Peilz à visiter l'office et les locaux des cases postales. Il lui a été rappelé que la Poste avait prolongé jusqu'à 9h l'ouverture du guichet situé dans le local des cases postales. En conclusion, le Conseil d'Etat estime à ce jour que le réseau postal et les formats postaux ne peuvent être figés définitivement, tant les évolutions de l'acheminement postal sont importantes. Comme tout changement, ces évolutions suscitent forcément des inquiétudes et des mécontentements. Le Conseil d'Etat reste aussi à disposition des Autorités communales qui solliciteraient son soutien. Qui plus est, un contact sera pris par ailleurs directement par le gouvernement auprès du Secrétariat général du DETEC pour disposer de son appréciation générale de la situation, ceci en vue d'être mis au bénéfice d'une vision nationale de la problématique.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 28 janvier 2015.

Le président :

Le chancelier :

P.-Y. Maillard

V. Grandjean